



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MEMILIH JASA KOPERASI KSP KUD MINTOROGO**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat

untuk menyelesaikan jenjang pendidikan

Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi

Universitas Muria Kudus

Disusun oleh :

NITA ARDANI LUTFIANA

2012-11-085

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

KUDUS

2017

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
NASABAH DALAM MEMILIH JASA KOPERASI KSP KUD
MINTOROGO**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan tim penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus,2017

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



Noor Aziz, SE. MM

NIS 0610701000001179

Pembimbing I



Dr. Mamik Indaryani, MS

NIS 0610702010101010

Mengetahui,

Dekan



Dr. Tim L. Etris, Drs, MM

NIDN. 0618066201

Pembimbing II



Ivan Suroso, SE. MM

NIS0610701000001178

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Belajar dari masa lalu, hidup untuk hari ini, berharap untuk hari esok. Yang terpenting kita tidak pernah berhenti bertanya.
(Albert Einstein)

PERSEMBAHAN :

Puji Syukur kepada Allah SWT atas segala karunia, nikmat serta hidayahNya

Saya persembahkan Skripsi ini untuk :

1. Kedua orang tuaku yang selalu mendoakan, menyayangiku dan mencintaiku serta mengiringi langkahku mendukung secara penuh setiap hari.
2. Kepada adikku yang selalu cerewet menasehatiku untuk segera menyelesaikan kuliahku
3. Kepada keluarga besarku dan orang yang aku sayang setelah keluargaku yang selalu memberi dorongan motivasi dalam pembuatan skripsiku selalu ada dalam setiap kondisiku
4. Kepada Mbak Dhina kakak sepupuku yang dengan ikhlas meminjamkan printnya kepada saya dan sedikit mengarahkan skripsi saya
5. Kepada teman temanku Puput, Mas Jaya, Mas Hasan, Ifit yang telah mengiringi langkahku dan senantiasa ada dalam setiap kondisiku

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penyusunan skripsi ini dengan judul “Analisi Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam memilih Jasa Koperasi KSP KUD Mintorogo” dapat selesai.

Terimakasih saya ucapkan kepada :

1. Dr. H. Suparno, SH, MS, Rektor Universitas Muria Kudus
2. Dr. HM, Edris, Drs, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus
3. Noor Aziz, SE, MM selaku kaprogdi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus
4. Dr. Mamik Indaryani, MS, selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini
5. Iwan Suroso, SE, MM selaku Dosen Pembing 2 yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini
6. Drs. H. Chanafi Ibrahim, MM selaku Dosen wali yang telah membeikan motivasi kepada saya
7. KSP KUD Mintorogo yang telah memberikan ijin untuk penelitian
8. Kedua Orang tuaku dan adikku yang selalu memberikan semangat dan motivasi
9. Teman – teman Manajemen parallel tahun 2012 yang telah mengiringi dan menghiasi perjalanan selama kuliah
10. Semua pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu

Kudus, 28 Februari 2017

Nita Ardani Lutfiana

2012-11-085

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH JASA KOPERASI KSP KUD MINTOROGO

NAMA : NITA ARDANI LUTFIANA

NIM : 2012 11 085

Pembimbing : 1. Dr. Mamik Indaryani, MS

2. Iwan Suroso, SE, MM

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh keputusan nasabah (Kualitas pelayanan, kepercayaan dan nilai nasabah) dalam memilih jasa koperasi Ksp KUD Mintorogo secara parsial dan berganda.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan populasi nasabah Ksp KUD Mintorogo pada kurun waktu satu bulan. Teknik pengambilan sampel menggunakan kuisioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah. Hal ini terlihat dari nilai regresi 0,424 dengan t hitung 3,444 lebih besar dari t tabel 1,985 sehingga memiliki pengaruh positif dan signifikan (2) Kepercayaan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah. Hal ini terlihat dari nilai regresi 0,200 dengan t hitung 2,489 lebih dari t tabel 1,985 sehingga memiliki pengaruh positif dan signifikan (3) Nilai nasabah berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah. Hal ini terlihat dari nilai regresi 0,249 dengan t hitung 2,108 lebih besar dari t tabel 1,985 sehingga memiliki pengaruh positif dan signifikan (4) Kualitas pelayanan, kepercayaan dan nilai nasabah secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Hal ini terlihat dari nilai F hitung sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis ini yang menyatakan kualitas pelayanan, kepercayaan, dan nilai nasabah memiliki pengaruh secara berganda terhadap keputusan nasabah.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Kepercayaan, Nilai nasabah, Keputusan Nasabah

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
NASABAH DALAM MEMILIH JASA KOPERASI KSP KUD
MINTOROGO**

NAMA : NITA ARDANI LUTFIANA

NIM : 2012 11 085

Pembimbing : 1. Dr. Mamik Indaryani, MS

2. Iwan Suroso, SE, MM

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN

ABSTRACT

This Study aims to analyze the customer's decision (Quality of service customer's trust and value) in choosing the service of KSP KUD Mintorogo and partial regression.

This research is a quantitative research with a population of KSP KUD mintorogo customers during the period of one month. The sampling technique using a questionnaire that had been tested for validity and reliability.

The results showed that (1) the quality of service has positive influence on the customer's decision. It is seen from the regression of 0,424 with 3,444 t count bigger than t table 1.985 so as to have a positive and significant influence (2) the trust has positive influence on the costumers decision. It is visible from the regression value of 0,200 with 2,489 t of more than 1.985 t table that has a positive and significant impact (3) the value of customers positive influence on the costumers decision. It is been from the regression of 2,108 with 0,249 t count with more than 1.985 t table that has a positive ang significant impact (4) quality of service, trust and costumer value with the same effect on the costumer's decision. This can be seen rom the value f count at 0,000 smaller than 0,05 so this hypothesis which states the servie quality, trust and customer value has doubled to influence the customer's decision.

Keyword: Service quality, trust, customer value, customer decision.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	v
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	5
1.3 Perumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJUAN PUSTAKA	8
2.1 TEORI	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan	8
2.1.2 Kepercayaan	10
2.1.3 Nilai Nasabah	14
2.1.4 Keputusan Nasabah	16
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Pikir Teoritis	21
2.4 Hipotesis Penelitian	24
2.5 Hubungan Antar Variabel	25

BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Rancangan Penelitian	29
3.2 Variabel Penelitian	29
3.3 Jenis dan Sumber Data	32
3.4 Populasi dan Sampel	33
3.5 Pengumpulan Data	35
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	35
3.7 Pengolahan Data	37
3.8 Metode Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	43
4.2 Kajian Data	46
4.3 Pembahasan	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	68